



PERÚ

Ministerio del Interior

Reporte de las comunicaciones recibidas por la Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior

Enero - Mayo 2024

Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública



PERÚ

Ministerio del Interior

CONTENIDO

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Comunicaciones recibidas**
- 3. Denuncias y quejas admitidas por temática de atención**
- 4. Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por campaña**
- 5. Denuncias recibidas por extorsión, campaña: “Yo no caigo en la Extorsión, Yo Denuncio”**
- 6. Encuestas de satisfacción de la línea 1818**
- 7. Consultas atendidas**

**PERÚ**

Ministerio del Interior

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Central Única de Denuncias es una plataforma digital y telefónica que recibe las denuncias y quejas de la ciudadanía, respecto de conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, trata de personas, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, puntos de venta de drogas, entre otros. La información recibida es evaluada por personal especializado, quien luego la deriva a las dependencias correspondientes del Sector Interior para su investigación o adopción de medidas correspondientes, según su ámbito de competencia. La Central Única de Denuncias atiende a la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica gratuita 1818
- Aplicativo móvil: CUD 1818
- Portal web: <https://denuncias.mininter.gob.pe/>
- Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe

Del total de comunicaciones que recibe la Central Única de Denuncias, la línea telefónica gratuita 1818 es el canal más utilizado por la ciudadanía, equivalente a más del 60% de comunicaciones. Durante el 2024 de enero a mayo, la Central Única de Denuncias recibió un total de 21,157 comunicaciones; de esta cantidad registró un total de 4,292 denuncias y quejas, de los cuales más del 65% de ellas se focalizan en la Región Lima y Callao. La temática de atención con el mayor número de denuncias y quejas presentadas por la ciudadanía es Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, representando más del 35% del total.

Por otro lado, se viene haciendo seguimiento al nivel de satisfacción del servicio brindado a la ciudadanía por el canal telefónico de la Central Única de Denuncias a través de la realización de encuestas telefónicas; en ese sentido, se tiene que más del 80% de ciudadanos encuestados aprueba la atención recibida.



PERÚ

Ministerio del Interior

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS

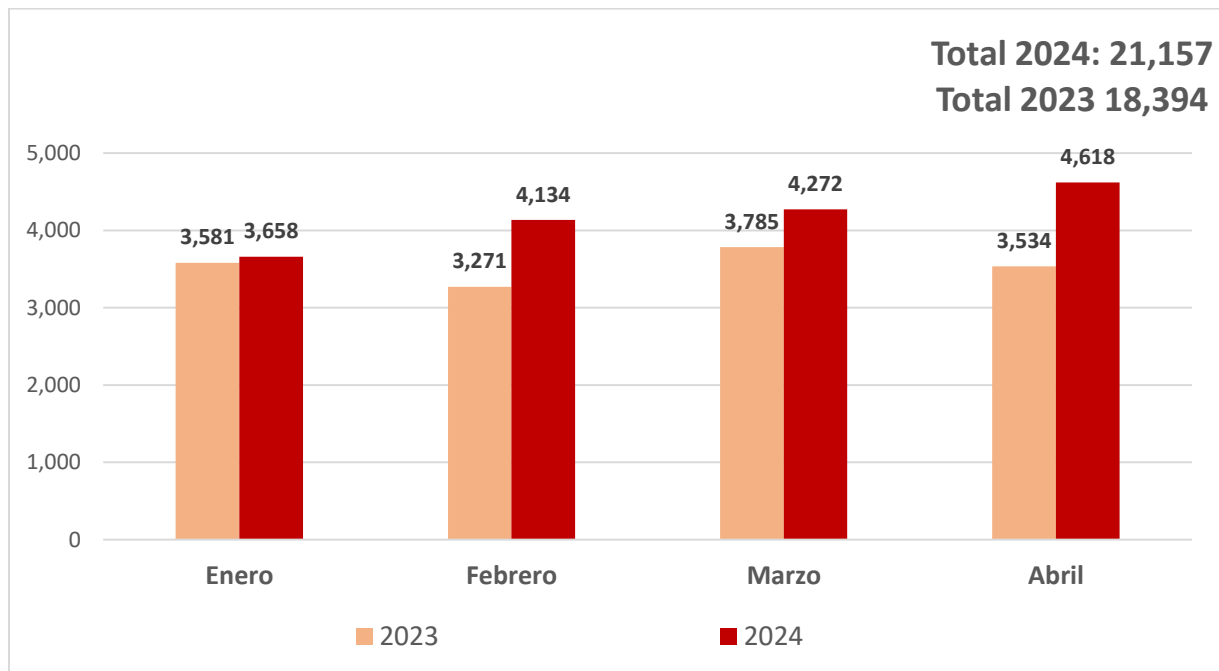


PERÚ

Ministerio del Interior

2.1. Comunicaciones recibidas

Gráfico N° 01
Comunicaciones recibidas en la CUD, por mes

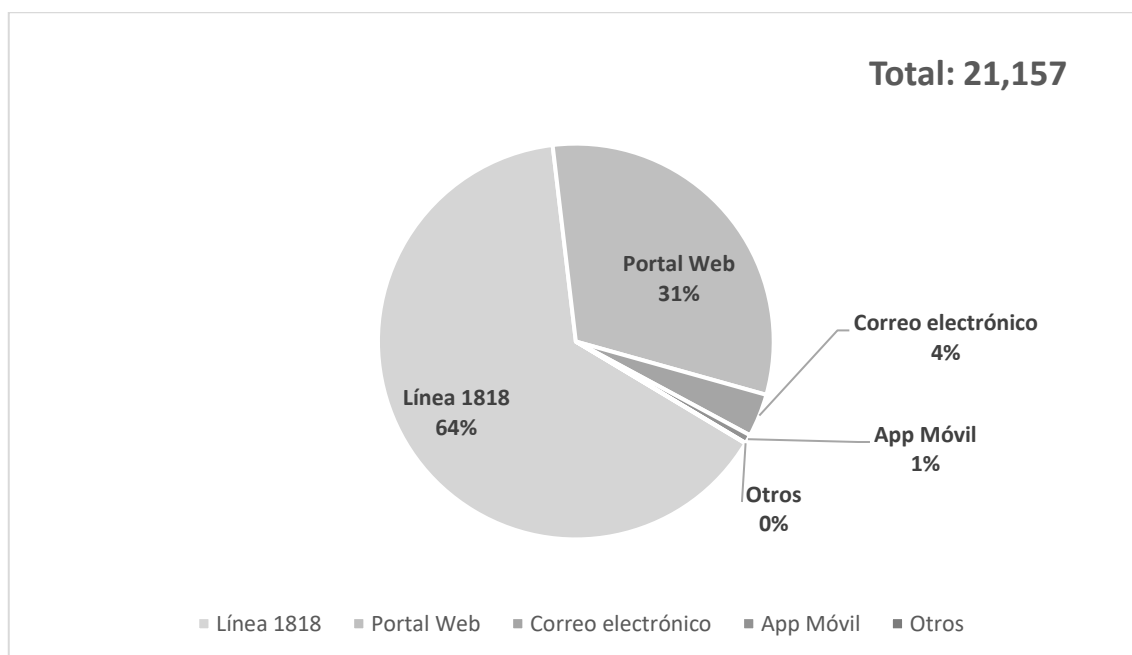


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.2. Canales de atención

Gráfico N° 02
Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de canal



Línea 1818

13,649
(64.5%)

Portal Web

6,605
(31.2%)

Correo
Electrónico

744
(3.5%)

App Móvil

151
(0.7%)

Otros

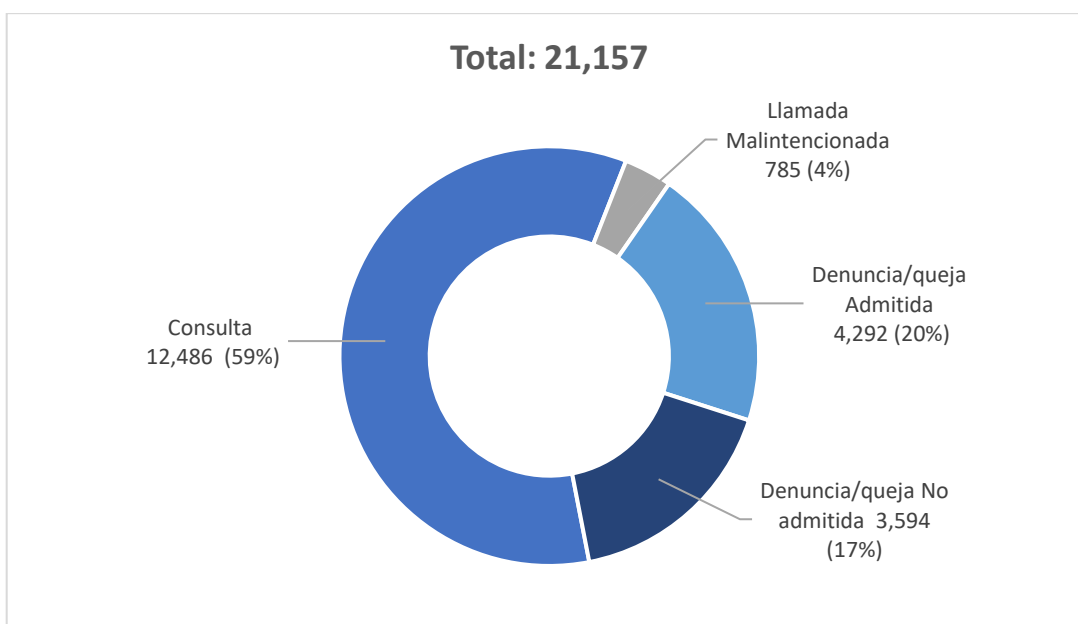
8
(0.04%)

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.3. Tipos de comunicaciones recibidas

Gráfico N° 03

Comunicaciones recibidas en la CUD, por tipo de comunicación



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Nota:

- **Denuncia o queja admitida:** Es aquella denuncia o queja que cuenta con los requisitos mínimos de recepción, necesarios para su derivación y atención.
- **Denuncia o queja no admitida:** Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.
- **Consulta:** Es cuando el/la ciudadano/a solicita información sobre los servicios de competencia del Sector Interior o tiene la intención de realizar denuncia o queja que no corresponden al ámbito de competencia del Sector Interior, recibiendo la orientación correspondiente.
- **Llamada Malintencionada:** Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través del canal de atención telefónico

Fuente: Directiva N° 001-2024-IN-VSP-DGIS, "Lineamientos para la gestión de denuncias y quejas en la Central Única de Denuncias del Ministerio del interior".

2.4. Quejas y denuncias admitidas

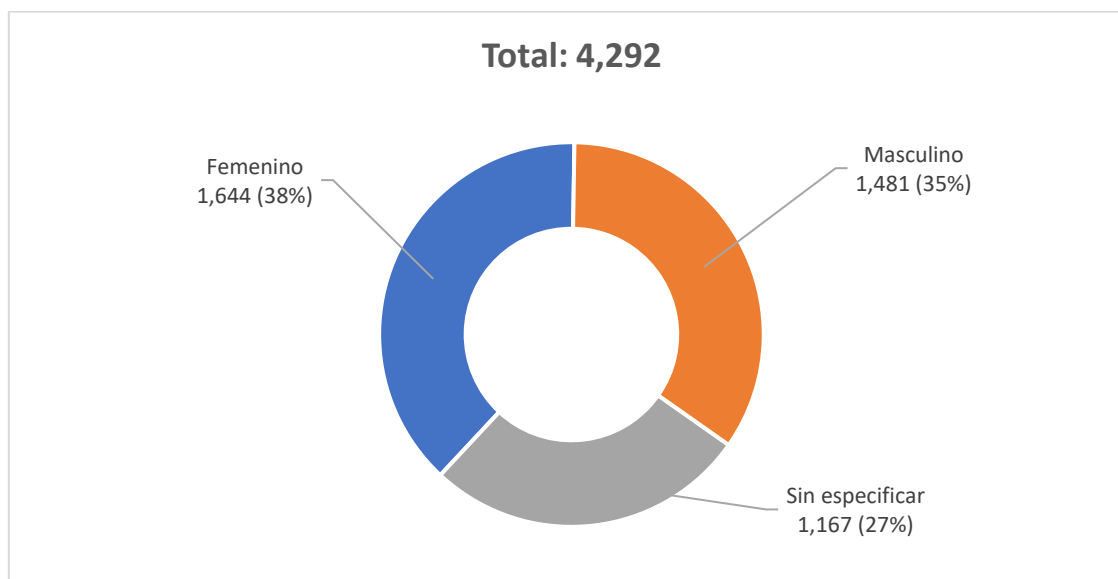
Tabla N° 01
Quejas y denuncias admitidas en la CUD, por temática

Principales temáticas		#	%
	Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	1,688	39.3%
	Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	582	13.6%
	Puntos de venta drogas	333	7.8%
	Trata de personas	75	1.7%
Otras temáticas de atención		#	%
	Estafas y otras defraudaciones	431	10.0%
	Extorsión en la modalidad de préstamos gota a gota	350	8.2%
	Extorsión	195	4.5%
	Maltrato animal	221	5.1%
	Delitos informáticos	238	5.5%
	Corrupción	168	3.9%
	Acoso Sexual	11	0.3%
Total		4,292	100.0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

2.5. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 04
Género del denunciante



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 02
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cant.	%
Menor de 21 años	153	3.6%
21 - 40 años	2,076	48.4%
41 - 65 años	717	16.7%
66 a más años	99	2.3%
Sin especificar	1,247	29.1%
Total	4,292	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

Ministerio del Interior

3. DENUNCIAS Y QUEJAS ADMITIDAS POR TEMÁTICA DE ATENCIÓN



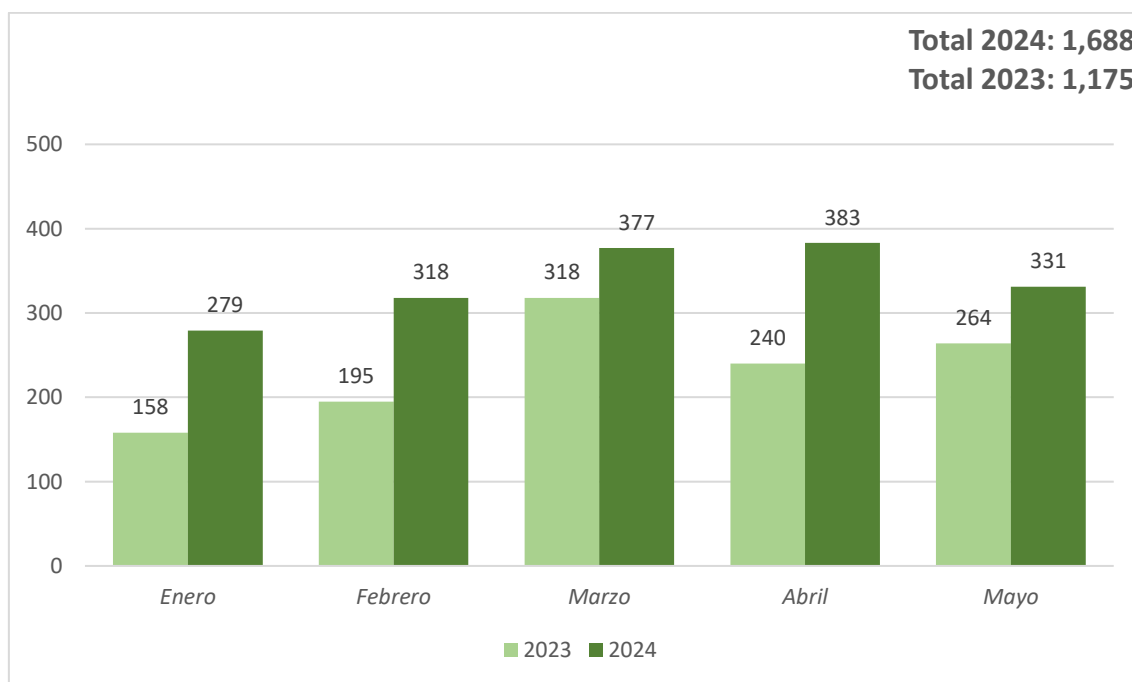
PERÚ

Ministerio del Interior

3.1. Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior

Gráfico N° 05

Quejas recibidas por conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior, por mes



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 03
Detalle de las conductas indebidas del personal policial y del
Sector Interior

Detalle de las quejas	Cant.	%
Actuar con negligencia en el ejercicio de sus funciones	771	45.68%
Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones	396	23.46%
Negarse a recibir denuncia o no registrarla en el sistema respectivo	140	8.29%
Realizar actividades que menoscaben la imagen institucional	125	7.41%
Actuar con negligencia en la tramitación de denuncias	58	3.44%
Actuar con negligencia en la atención y tramitación de denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar	50	2.96%
Conductas indebidas del personal del Sector Interior	49	2.90%
Atender al público con términos o gestos inadecuados	45	2.67%
Maltratar a los intervenidos, causándoles lesiones	19	1.13%
Alterar, omitir o insertar hechos, documentos, u otros relacionados, con motivo de la función policial	17	1.01%
Omitir auxiliar a cualquier persona cuando esta así lo requiera	10	0.59%
Consumir drogas o bebidas alcohólicas durante el servicio policial	8	0.47%
Total	1,688	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

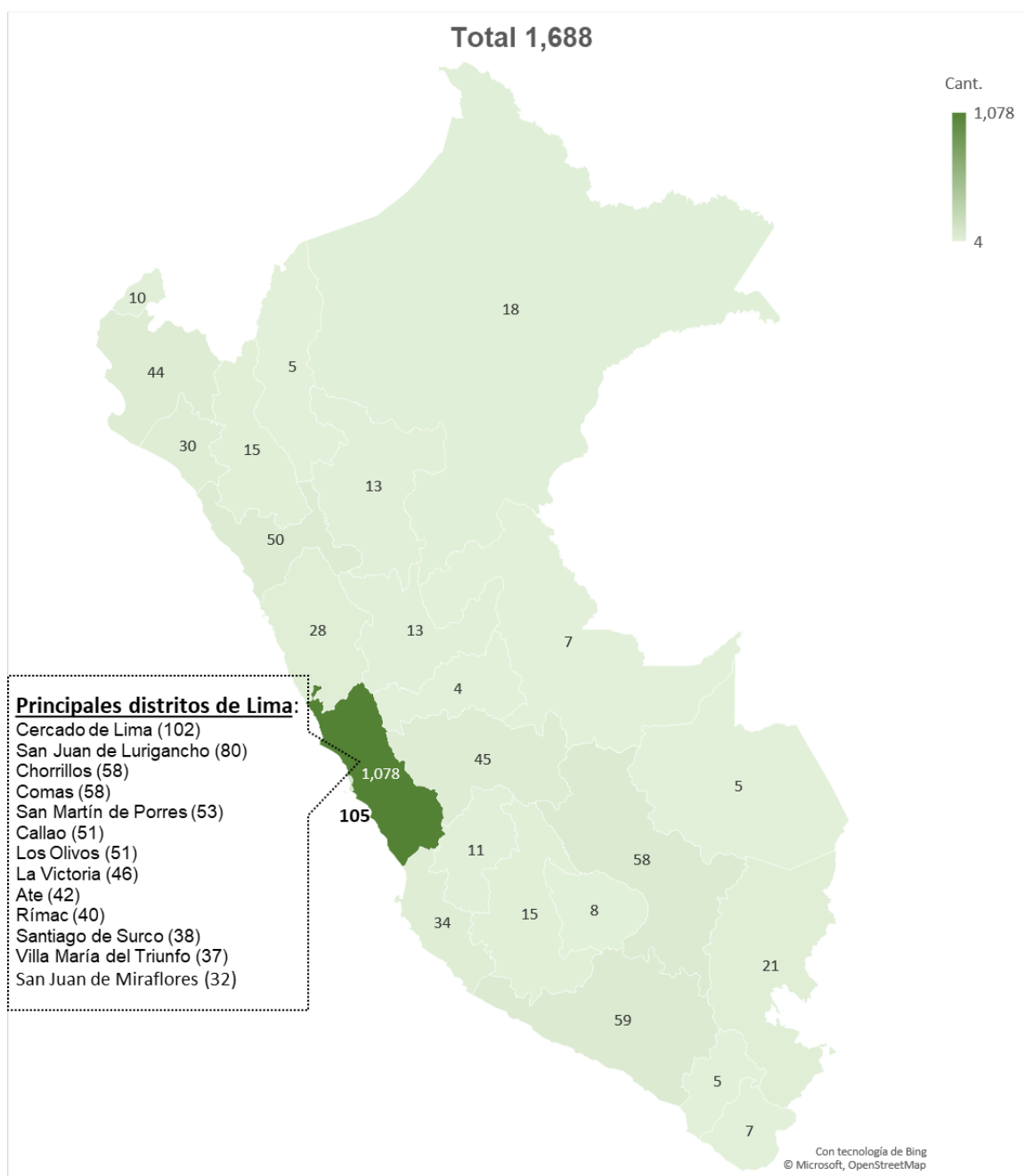
Tabla N° 04
Procedencia de las conductas indebidas del personal policial y
del Sector Interior

Departamento	Cantidad	%
Lima	1,078	63.86%
Callao	105	6.22%
Arequipa	59	3.50%
Cusco	58	3.44%
La Libertad	50	2.96%
Junín	45	2.67%
Piura	44	2.61%
Ica	34	2.01%
Lambayeque	30	1.78%
Ancash	28	1.66%
Puno	21	1.24%
Loreto	18	1.07%
Ayacucho	15	0.89%
Cajamarca	15	0.89%
Huánuco	13	0.77%
San Martín	13	0.77%
Huancavelica	11	0.65%
Tumbes	10	0.59%
Apurímac	8	0.47%
Tacna	7	0.41%
Ucayali	7	0.41%
Amazonas	5	0.30%
Madre de Dios	5	0.30%
Moquegua	5	0.30%
Pasco	4	0.24%
Total	1,688	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 06
Procedencia de las conductas indebidas del personal policial y
del Sector Interior



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 05
Dependencias quejadas por conductas indebidas del personal
policial y del Sector Interior

Detalle Dependencias Quejadas	Cant.	%
Comisarías ¹	1,037	61.43%
Comisaría de Sol de Oro, Lima	18	1.74%
Comisaría de Chorrillos, Lima	17	1.64%
Comisaría de JC Mariátegui, Lima	15	1.45%
Comisaría de Apolo, Lima	14	1.35%
Comisaría de San Martín de Porres, Lima	13	1.25%
Comisaría de Zarate, Lima	13	1.25%
Comisaría de Pro, Lima	13	1.25%
Comisaría de Chacra Colorada, Lima	13	1.25%
Comisaría de Vitarte, Lima	13	1.25%
Comisaría de Santa Luzmila, Lima	12	1.16%
Comisaría de Lince, Lima	12	1.16%
Comisaría de San Juan de Miraflores, Lima	12	1.16%
Otras Comisarías	872	84.09%
Efectivos Policiales PNP	314	18.60%
Unidades Orgánicas de la PNP	74	4.38%
Ministerio del Interior	27	1.60%
DEPINCRI de la PNP	20	1.18%
Regiones/Frentes Policiales de la PNP	13	0.77%
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil	2	0.12%
Superintendencia Nacional de Migraciones	1	0.06%
Intendencia Nacional de Bomberos del Perú	1	0.06%
Sin especificar	199	11.79%
Total	1,688	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

¹ En el presente reporte se toma en consideración a las comisarías con mayor número de quejas registradas.



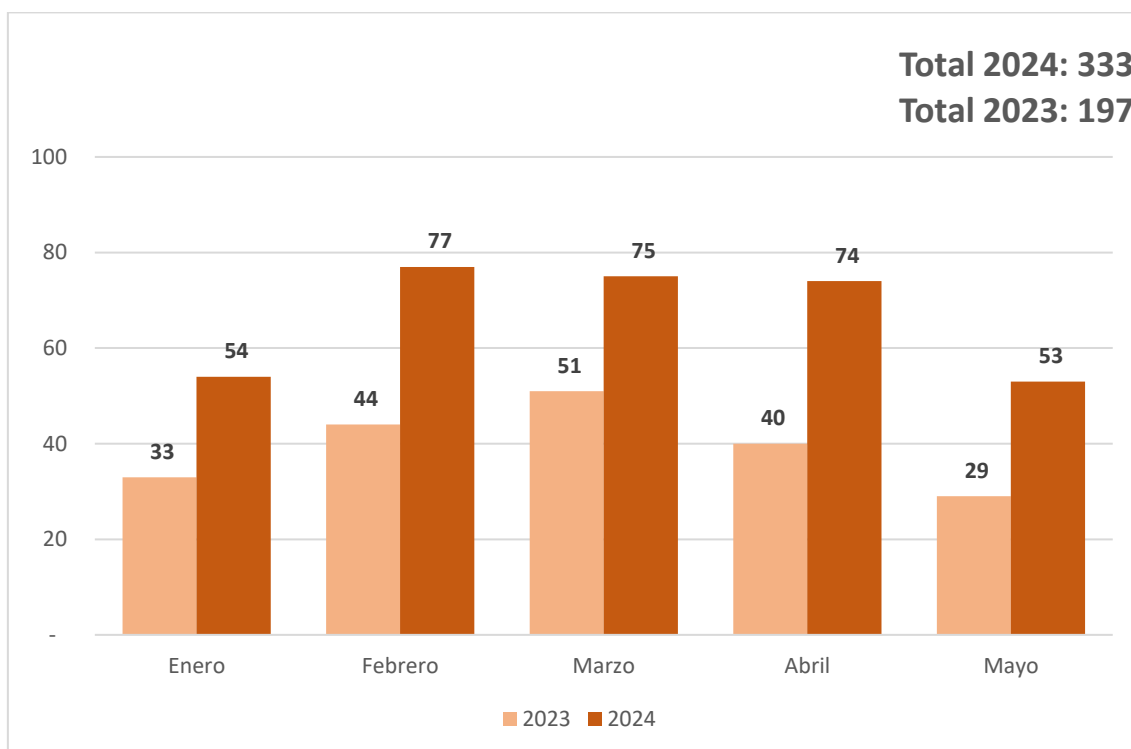
PERÚ

Ministerio del Interior

3.2. Puntos de venta de drogas

Gráfico N° 07

Denuncias recibidas por puntos de venta de drogas



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 06

Detalle de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas

Departamento	Cantidad	%
Microcomercialización de drogas	305	91.6%
Tráfico ilícito de drogas	28	8.4%
Total	333	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 07
Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de
drogas

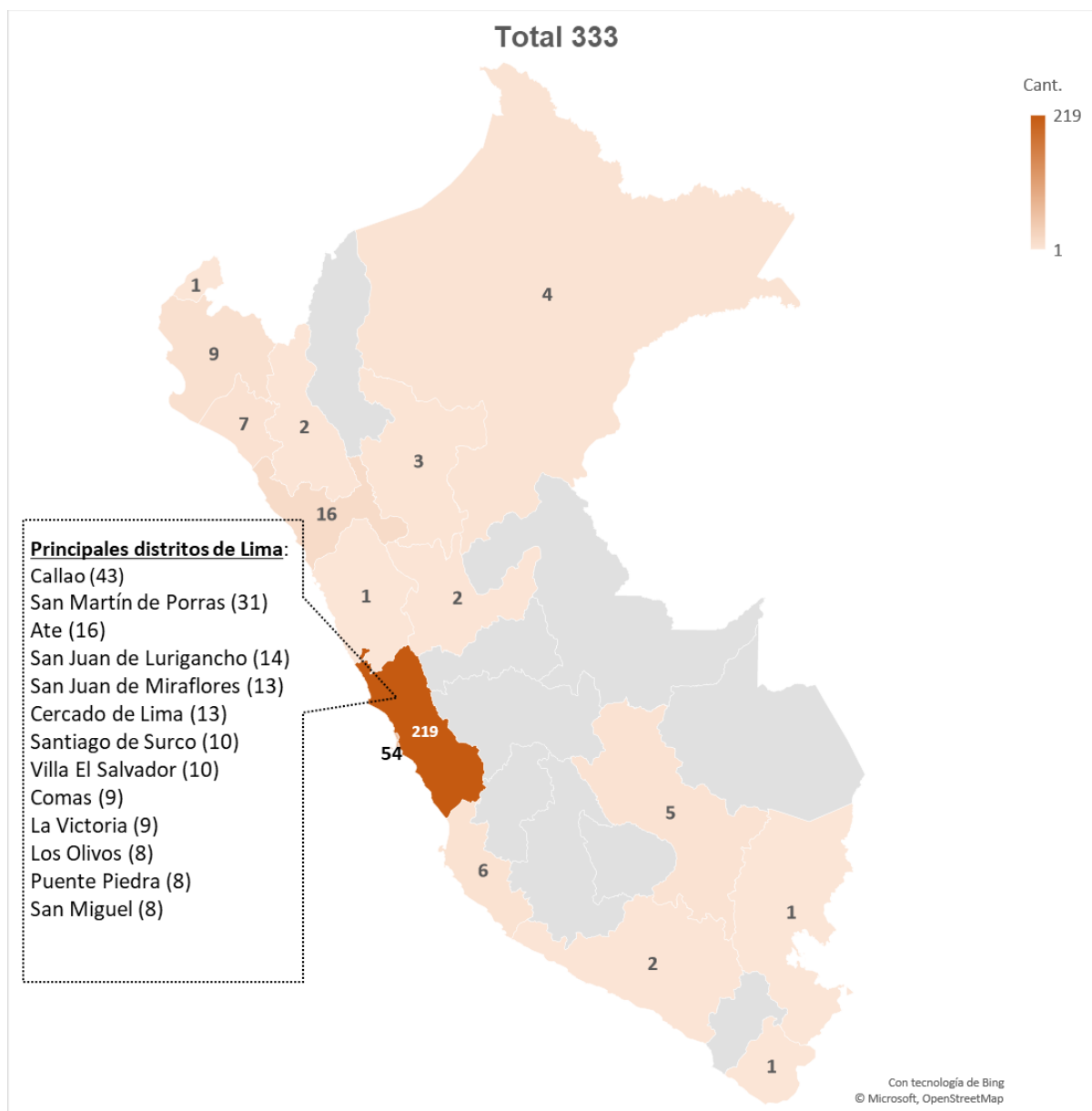
Departamento	Cantidad	%
Lima	219	65.77%
Callao	54	16.22%
La Libertad	16	4.80%
Piura	9	2.70%
Lambayeque	7	2.10%
Ica	6	1.80%
Cusco	5	1.50%
Loreto	4	1.20%
San Martin	3	0.90%
Arequipa	2	0.60%
Cajamarca	2	0.60%
Huánuco	2	0.60%
Ancash	1	0.30%
Puno	1	0.30%
Tacna	1	0.30%
Tumbes	1	0.30%
Total	333	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 08

Procedencia de las denuncias recibidas por puntos de venta de drogas



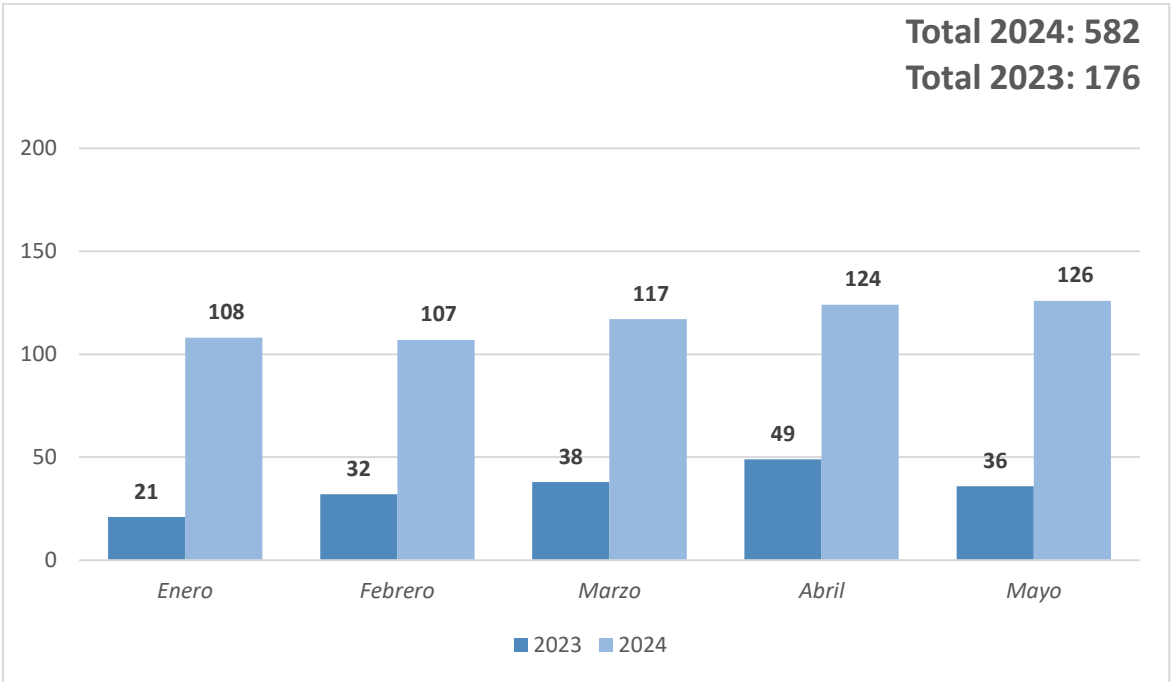
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

3.3. Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Gráfico N° 09

Denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 08

Detalle de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Violencia psicológica	300	51.55%
Violencia física	244	41.92%
Violencia sexual	25	4.30%
Violencia económica o patrimonial	13	2.23%
Total	582	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 09

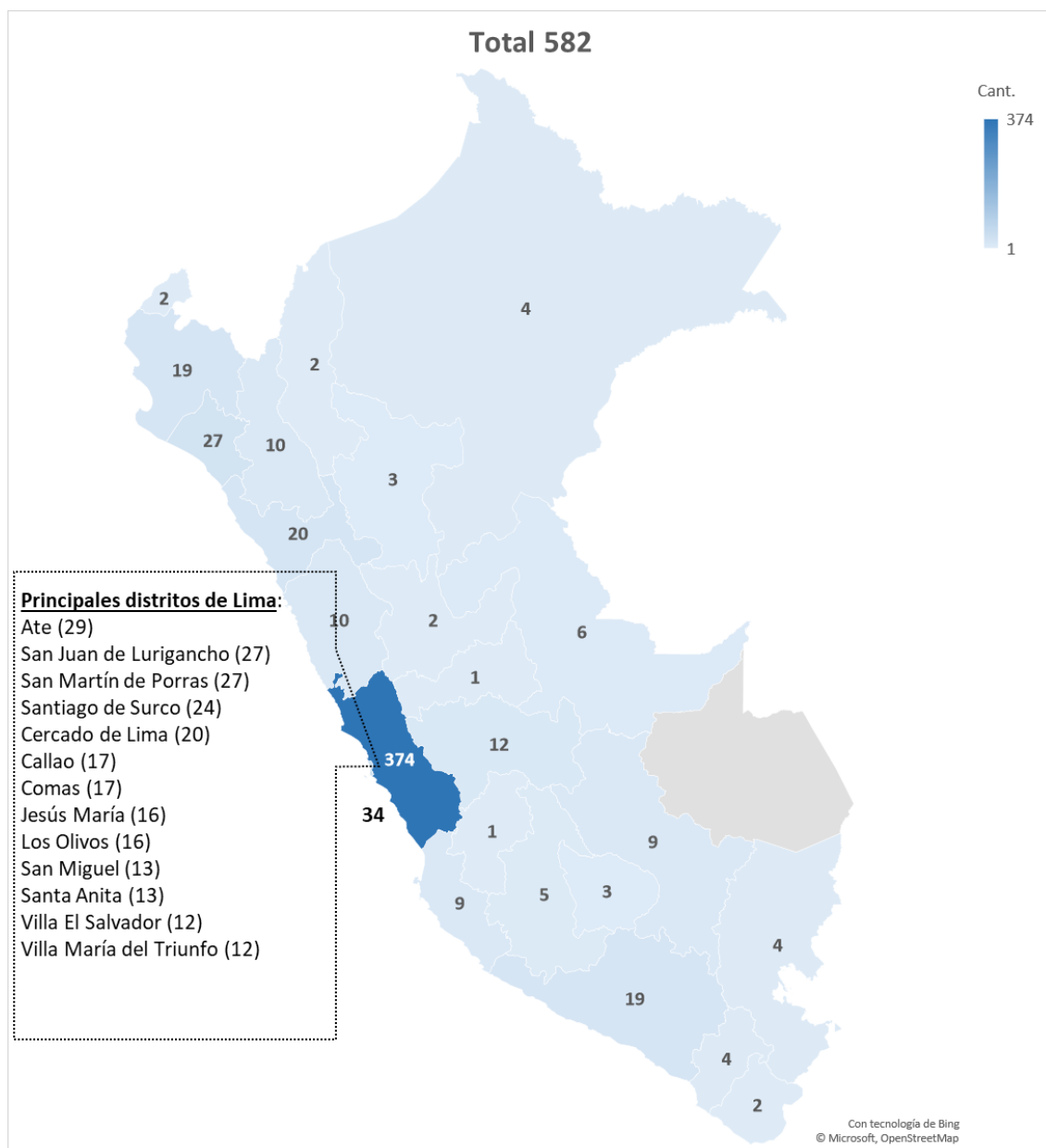
Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Departamento / Región	Cantidad	%
Lima	374	64.26%
Callao	34	5.84%
Lambayeque	27	4.64%
La Libertad	20	3.44%
Arequipa	19	3.26%
Piura	19	3.26%
Junín	12	2.06%
Cajamarca	10	1.72%
Ancash	10	1.72%
Cusco	9	1.55%
Ica	9	1.55%
Ucayali	6	1.03%
Ayacucho	5	0.86%
Loreto	4	0.69%
Moquegua	4	0.69%
Puno	4	0.69%
Apurímac	3	0.52%
San Martín	3	0.52%
Huánuco	2	0.34%
Tacna	2	0.34%
Tumbes	2	0.34%
Amazonas	2	0.34%
Huancavelica	1	0.17%
Pasco	1	0.17%
Total	582	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 10
Procedencia de las denuncias recibidas por violencia contra la
mujer y los integrantes del grupo familiar



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

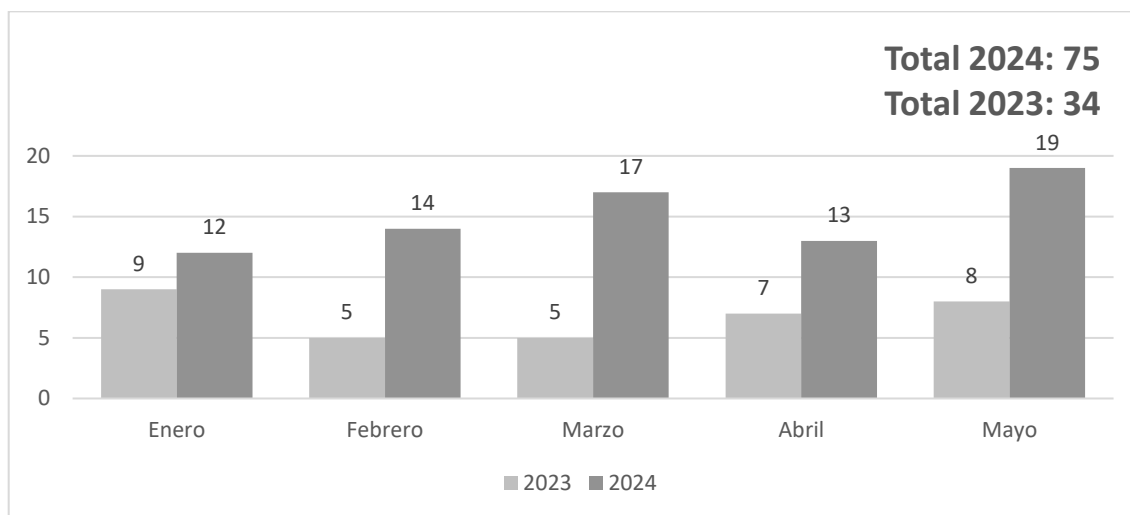


PERÚ

Ministerio del Interior

3.4. Trata de personas

Gráfico N° 11
Denuncias recibidas por trata de personas



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 10
Detalle de las denuncias recibidas por trata de personas

Detalle de las denuncias	Cantidad	%
Explotación Sexual	65	86.67%
Explotación Laboral	9	12.00%
Venta de niñas, niños y adolescentes	1	1.33%
Total	75	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)
Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

Tabla N° 11
Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas

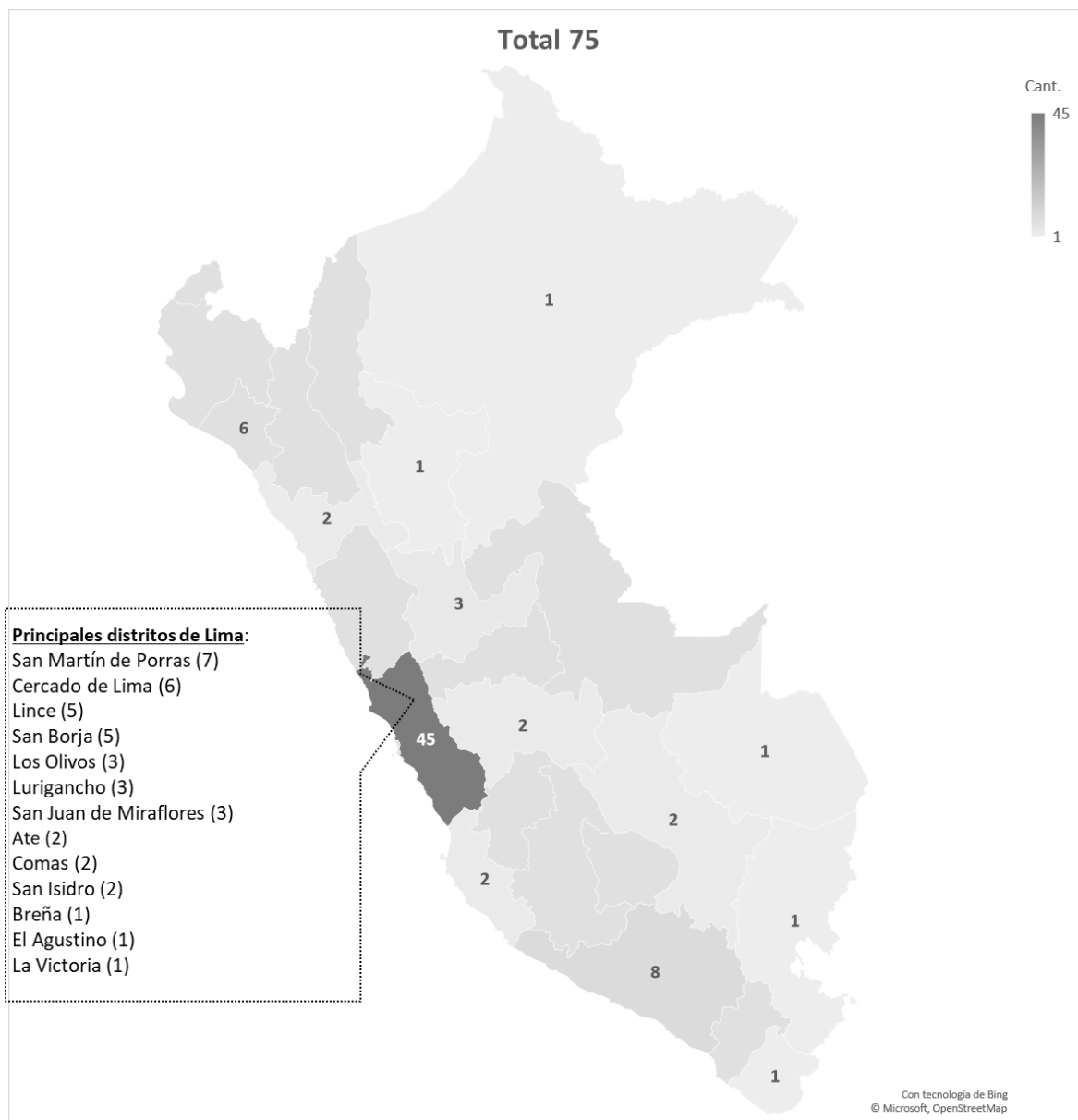
Departamento	Cantidad	%
Lima	45	60.00%
Arequipa	8	10.67%
Lambayeque	6	8.00%
Huánuco	3	4.00%
Cusco	2	2.67%
Ica	2	2.67%
Junín	2	2.67%
La Libertad	2	2.67%
Loreto	1	1.33%
Madre de Dios	1	1.33%
Puno	1	1.33%
San Martín	1	1.33%
Tacna	1	1.33%
Total	75	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 12

Procedencia de las denuncias recibidas por trata de personas



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

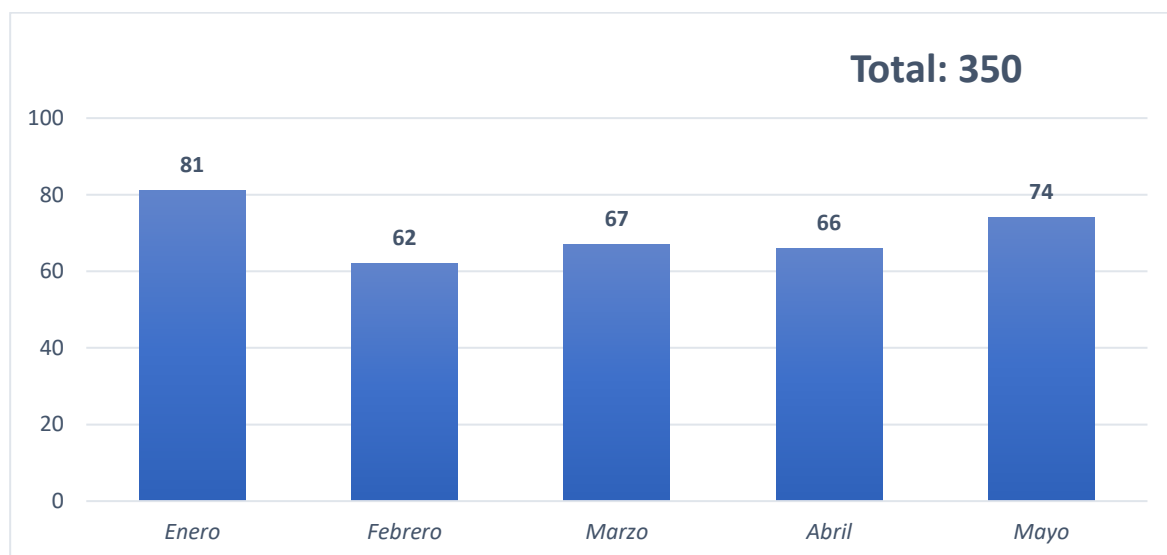
Ministerio del Interior

4. DENUNCIAS RECIBIDAS POR EXTORSIÓN EN PRÉSTAMOS EN LA MODALIDAD GOTA A GOTA, POR CAMPAÑA

4.1. Denuncias recibidas

Gráfico N° 13

Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por mes

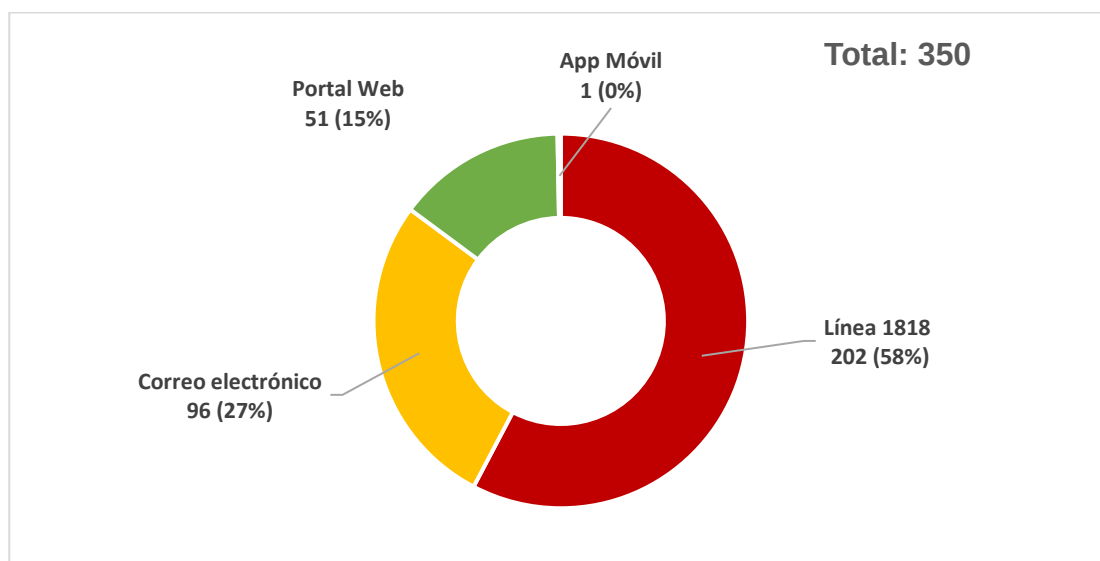


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 14

Denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota, por canal



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

**PERÚ**

Ministerio del Interior

4.2. Procedencia de las denuncias

Tabla N° 12

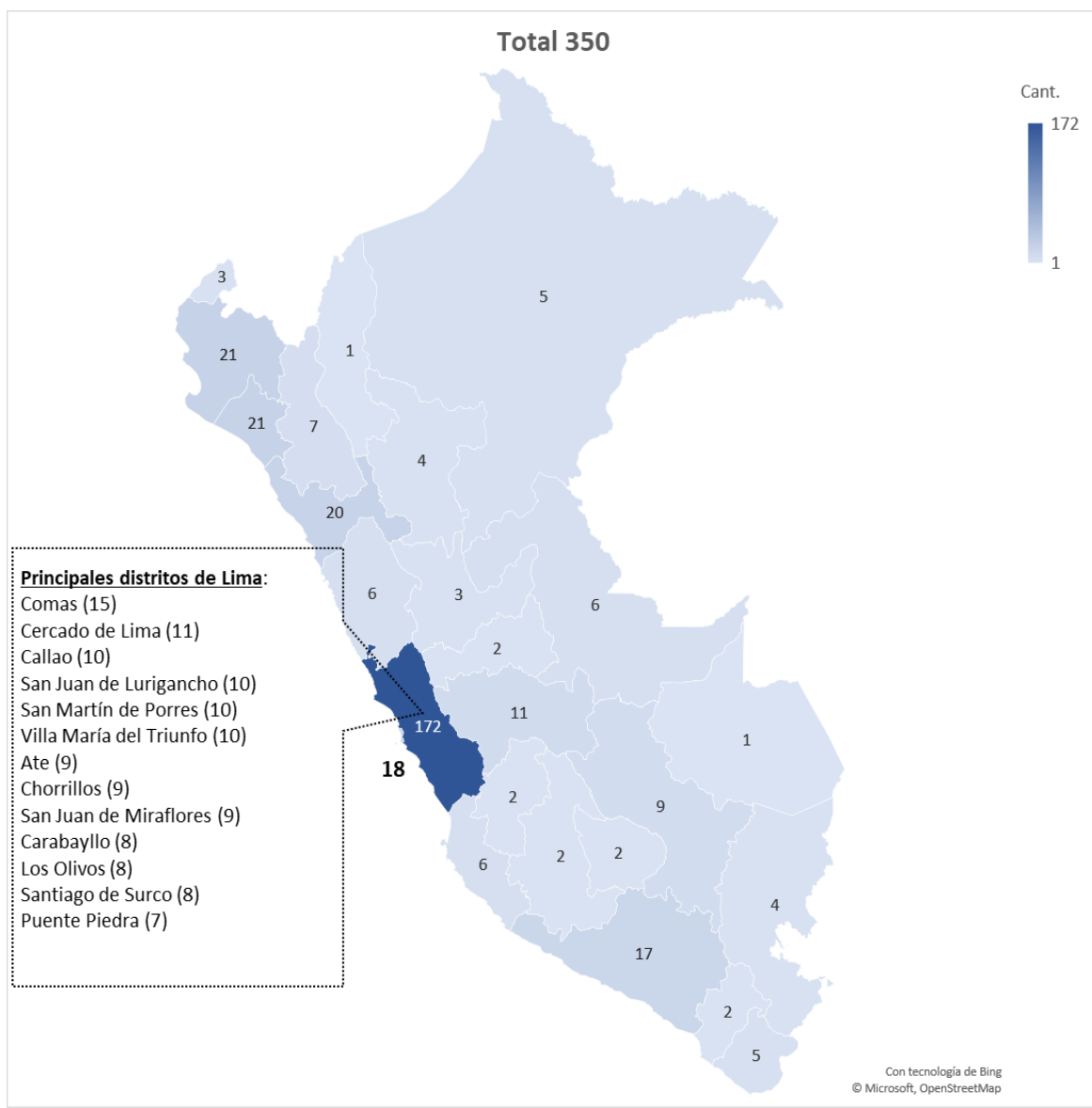
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

Departamento	Cantidad	%
Lima	172	49.14%
Lambayeque	21	6.00%
Piura	21	6.00%
La Libertad	20	5.71%
Callao	18	5.14%
Arequipa	17	4.86%
Junín	11	3.14%
Cusco	9	2.57%
Cajamarca	7	2.00%
Ancash	6	1.71%
Ica	6	1.71%
Ucayali	6	1.71%
Loreto	5	1.43%
Tacna	5	1.43%
Puno	4	1.14%
San Martín	4	1.14%
Huánuco	3	0.86%
Tumbes	3	0.86%
Apurímac	2	0.57%
Ayacucho	2	0.57%
Huancavelica	2	0.57%
Moquegua	2	0.57%
Pasco	2	0.57%
Amazonas	1	0.29%
Madre de Dios	1	0.29%
Total	350	100.0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 15
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en
préstamos en la modalidad gota a gota



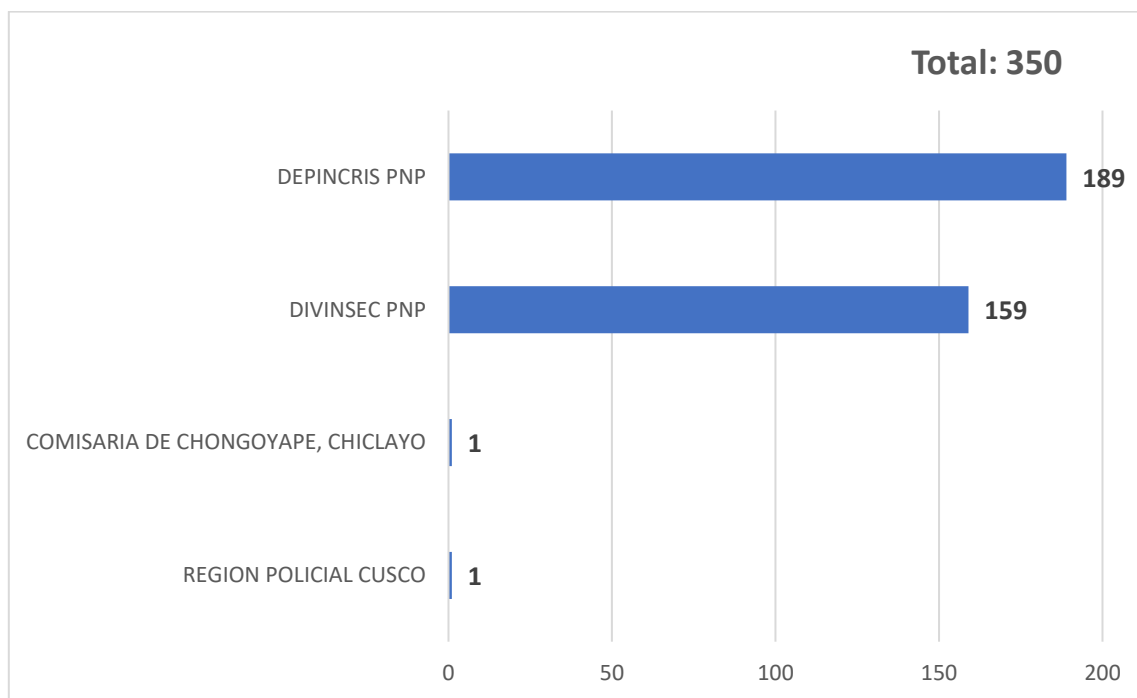
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 16

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 13

Dependencias derivadas por denuncias por extorsión en préstamos en la modalidad gota a gota

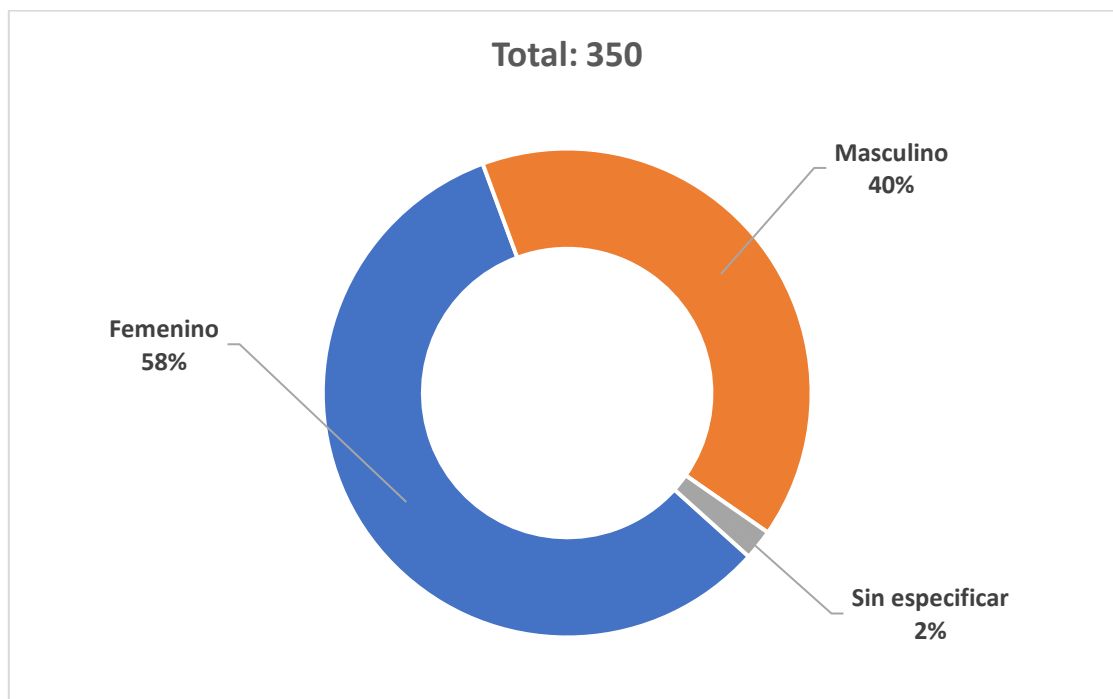
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DEPINCRIS PNP	189	54.00%
DIVINSEC PNP	159	45.43%
REGION POLICIAL CUSCO	1	0.29%
COMISARIA DE CHONGOYAPE, CHICLAYO	1	0.29%
TOTAL	350	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

4.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 17
Género del denunciante



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 14
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 21 años	28	8.00%
21 - 40 años	227	64.86%
41 - 65 años	83	23.71%
66 a más años	1	0.29%
Sin especificar	11	3.14%
Total	350	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



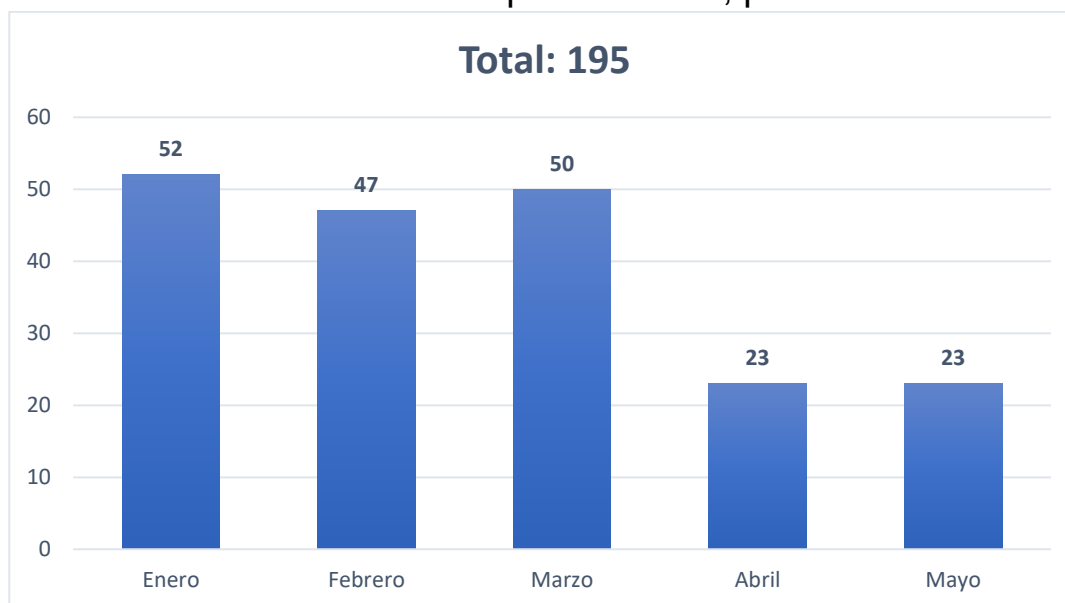
PERÚ

Ministerio del Interior

5. DENUNCIAS RECIBIDAS POR EXTORSIÓN, CAMPAÑA “YO NO CAIGO EN LA EXTORSIÓN, YO DENUNCIO”

5.1. Denuncias recibidas

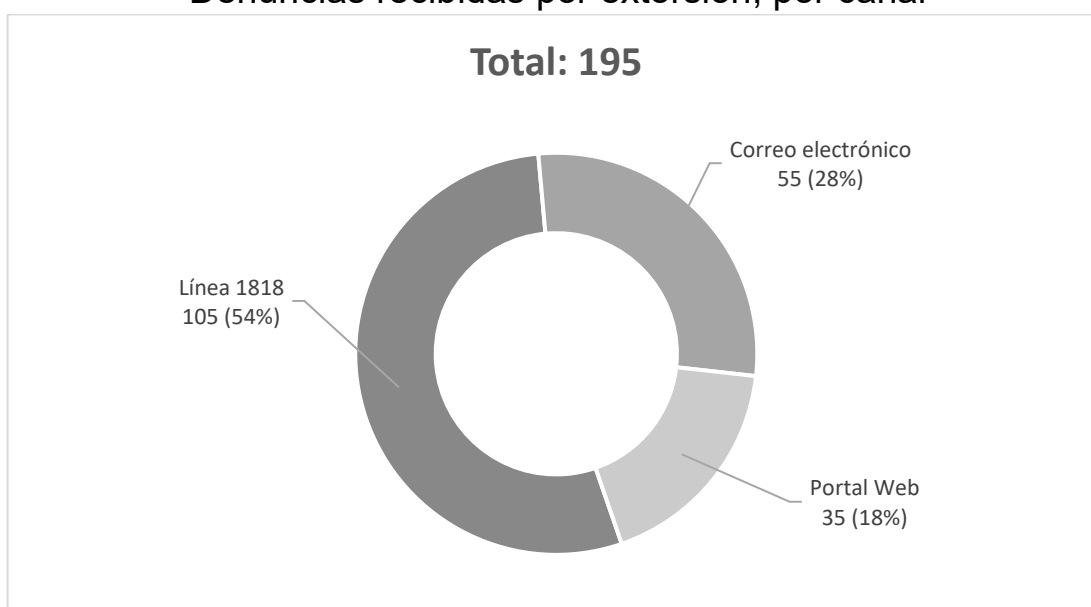
Gráfico N° 18
Denuncias recibidas por extorsión, por mes²



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 19
Denuncias recibidas por extorsión, por canal



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

² Fe de erratas: Los reportes anteriores del año 2024, correspondiente a denuncias recibidas en el mes de febrero, dice 46 denuncias debiendo decir 47 denuncias.

**PERÚ**

Ministerio del Interior

5.2. Procedencia de las denuncias

Tabla N° 15

Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión

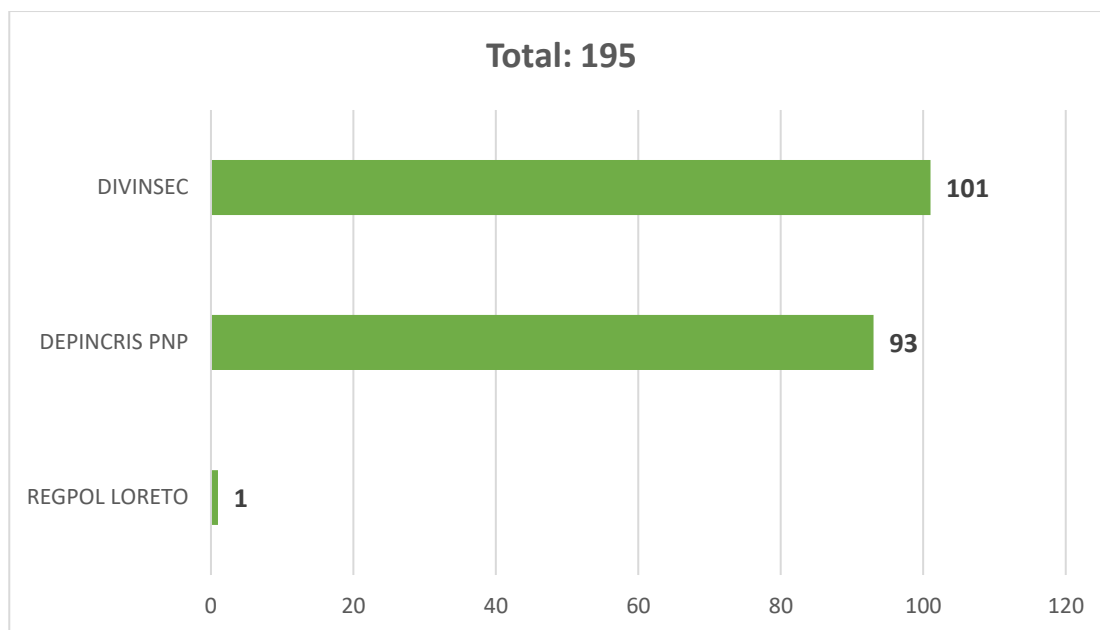
Departamento	Cant.	%
Lima	104	53.33%
La Libertad	24	12.31%
Lambayeque	12	6.15%
Piura	12	6.15%
Callao	10	5.13%
Ancash	6	3.08%
Arequipa	5	2.56%
Junín	5	2.56%
Ica	4	2.05%
Cusco	3	1.54%
Loreto	3	1.54%
Tumbes	2	1.03%
Amazonas	1	0.51%
Huánuco	1	0.51%
Madre de Dios	1	0.51%
Moquegua	1	0.51%
Puno	1	0.51%
Total	195	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)**Elaboración:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.3. Dependencias derivadas

Gráfico N° 21
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 16
Procedencia de las denuncias recibidas por extorsión en
préstamos en la modalidad gota a gota

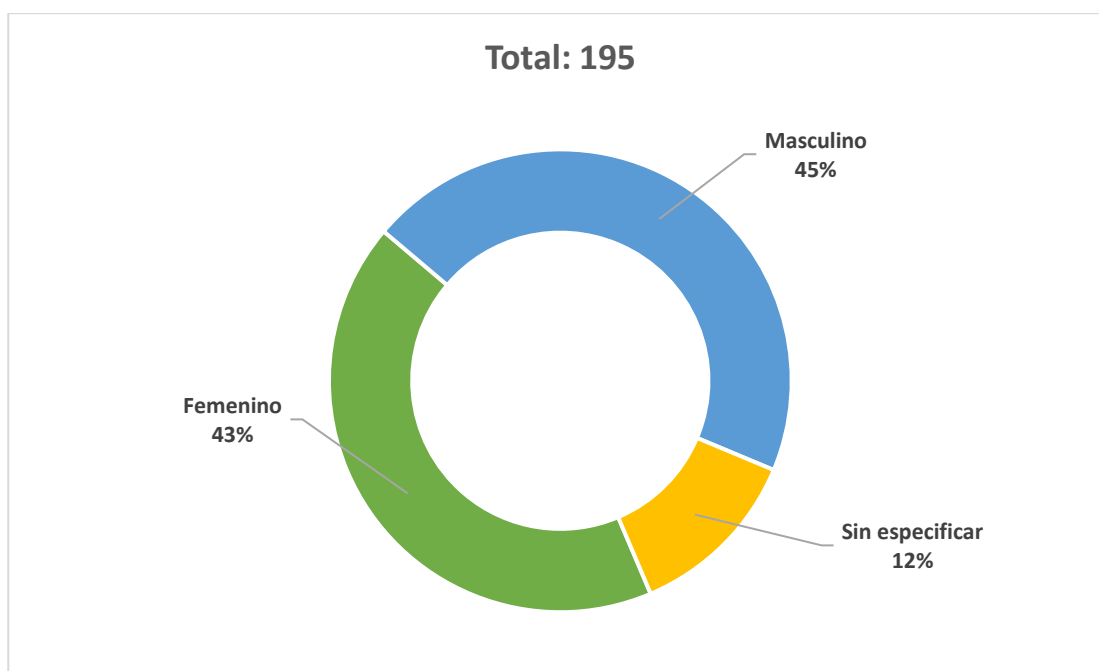
Órganos de la PNP	Cantidad	%
DIVINSEC	101	51.79%
DEPINCRI PNP	93	47.69%
REGPOL LORETO	1	0.51%
Total	195	100%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

5.4. Género y rango de edad del denunciante

Gráfico N° 22
Género del denunciante



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Tabla N° 17
Rango de edad del denunciante

Rango de edad	Cantidad	%
Menor a 21 años	20	10%
21 - 40 años	117	60%
41 - 65 años	26	13%
66 a más años	2	1%
Sin especificar	30	15%
Total	195	100%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

Ministerio del Interior

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA LÍNEA 1818



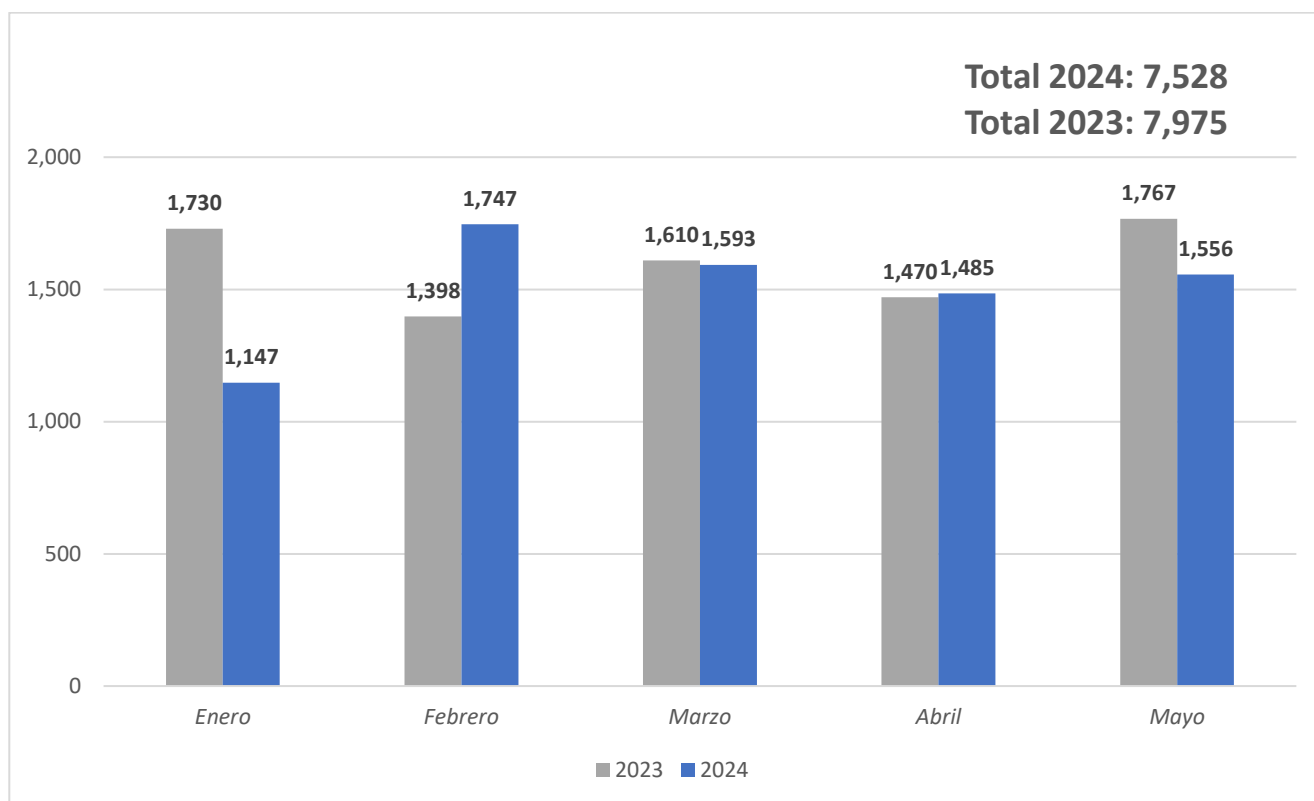
PERÚ

Ministerio del Interior

6.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de la línea 1818

Gráfico N° 23

Registros de la encuesta de satisfacción de la línea 1818

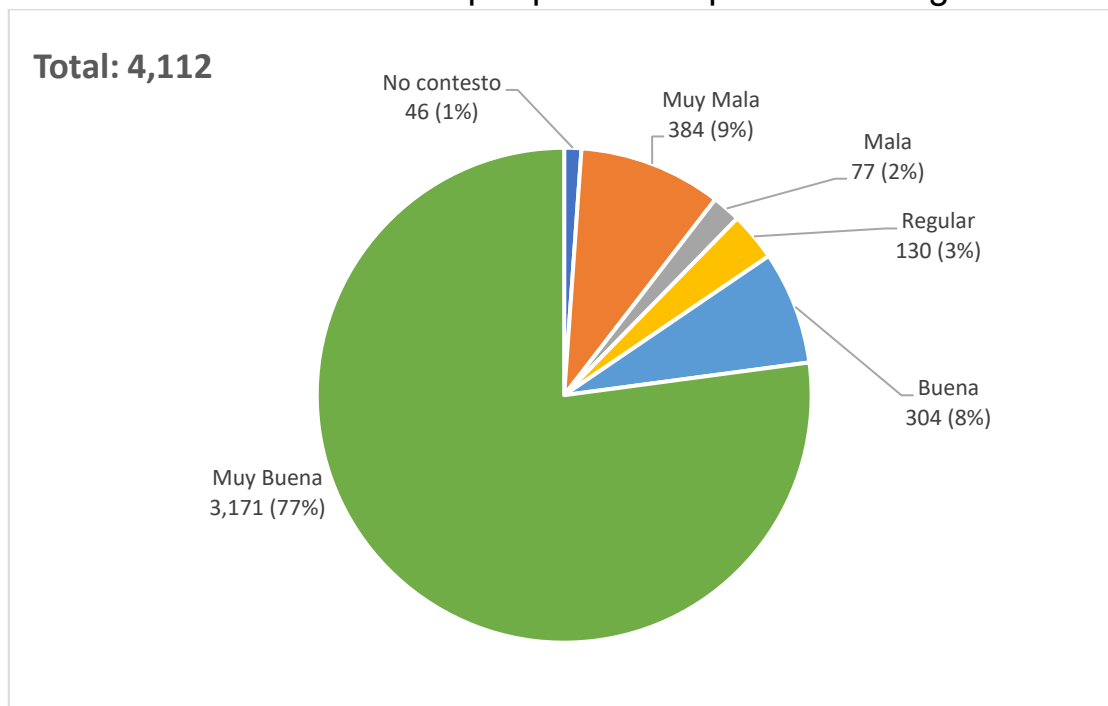


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 24

Calificación de la atención por parte del operador - Pregunta 1

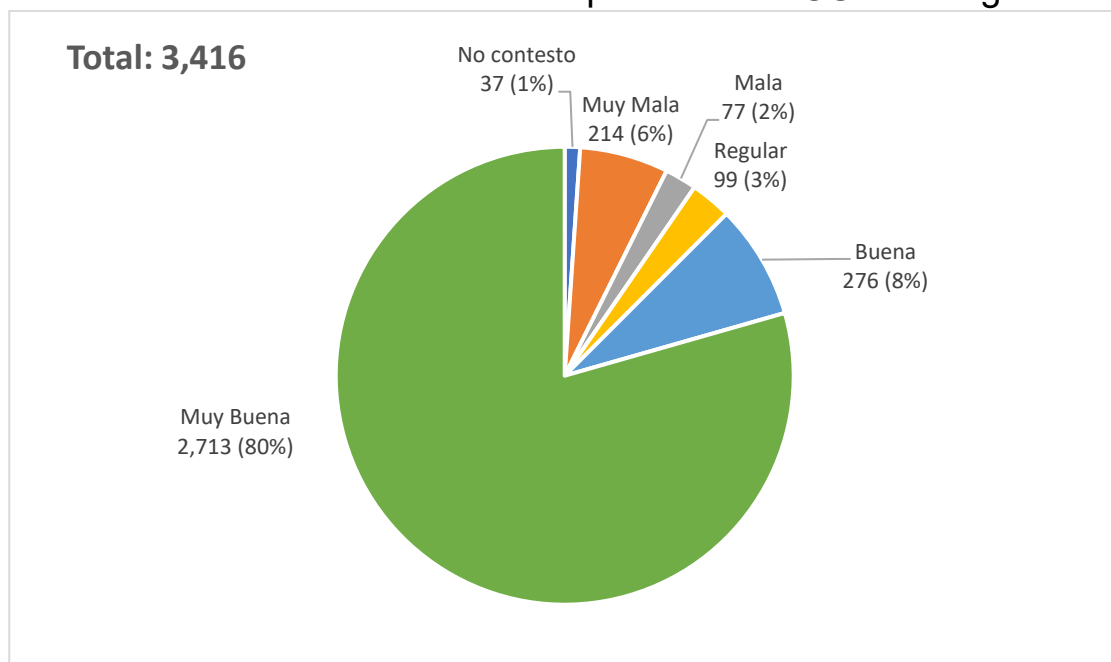


Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

Gráfico N° 25

Nivel de satisfacción del servicio que brinda la CUD – Pregunta 2



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias



PERÚ

Ministerio del Interior

7. CONSULTAS ATENDIDAS

**PERÚ**

Ministerio del Interior

7.1. Consultas atendidas

Tabla N° 18
Consultas atendidas

Tipo de consultas atendidas	Cant.	%
Orientación según temáticas de la CUD		
Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior	1,933	15.48%
Extorsión en préstamos gota a gota	1,022	8.19%
Otros	998	7.99%
Crimen organizado	794	6.36%
Violencia contra la mujer y demás integrantes del grupo familiar	537	4.30%
Extorsión	385	3.08%
Consumo de drogas y adicción	92	0.74%
Desaparición de personas	41	0.33%
Trata de personas	34	0.27%
Orientación general		
Información sobre otros temas	2,662	21.32%
Información que no corresponde a temáticas de atención	1,237	9.91%
Atención y solicitud de teléfonos PNP	724	5.80%
Comunicación fallida y/o inconclusa	683	5.47%
Comunicación incoherente	543	4.35%
Intervención policial	395	3.16%
Maltrato animal	238	1.91%
Llamada equivocada hacia la CUD	90	0.72%
Información que no corresponde al ámbito de competencia del Sector Interior	48	0.38%
Maltrato escolar (bullying)	17	0.14%
Corrupción	8	0.06%
Hostigamiento sexual al interior de la PNP	5	0.04%
Total	12,486	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Central Única de Denuncias (SIGCUD)

Elaboración: Dirección de Canales de Atención y Denuncias

MININTER

Dirección de Canales de Atención y Denuncias
Dirección General de Información para la Seguridad
Viceministerio de Seguridad Pública